**1015.01.5 «ԶԲՈՍԱՇՐՋՈՒԹՅՈՒՆ» ՄԱՍՆԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ**

**1015.01.01.5 «ՄԱՍՆԱԳԵՏ՝ ԶԲՈՍԱՇՐՋԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ» ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ**

**Մշակված է դուալ ուսուցման իրականացման համար**

**անցումային նախագծի հիման վրա**

**1. Նախագծի նկարագրություն**

### Անցումային նախագիծը միտված է դուալ ուսուցման տարրերի ներդրմանը միջին մասնագիտական կրթության ոլորտում, որը նախատեսում է կրթության տեսական մասի իրականացում քոլեջում և գործնական/պրակտիկ մասի իրականացում զբոսաշրջության ոլորտի համապատասխան ձեռնարկությունում։ Այս եղանակով ուսուցումը կբարձրացնի կրթության որակը, թույլ տալով ուսանողին սովորել՝ աշխատելով։ Նախագծի հիմնական քայլերն են.

### Դուալ համակարգի առավելությունների ներկայացում նախագծի շահագրգիռ կողմերին:

### Ուսումնական պլանների և ծրագրերի վերանայում գործատուների պահանջներին համապատասխան, դրանց համապատասխանեցում դուալ համակարգի սկզբունքներին:

### Դասախոսական կազմի վերապատրաստումների կազմակերպում և անցկացում:

### Նախագծի գնահատում և հաշվետվության ներկայացում:

**1. 1. Նախագծի նպատակը և խնդիրները**

Նախագծի նպատակն է ամրապնդել քոլեջ-գործատու համագործակցությունը և ապահովել դուալ համակարգի ներդրման համար անհրաժեշտ միջավայրը:

**Խնդիրները.**

* Ընկերությունների մոտիվացիայի պակաս, քոլեջների հետ համագործակցելու համար;
* Քոլեջ-ընկերություն համագործակցության ամրապնդում:
* Ընկերությունների պահանջների և ուսումնական պլանների համապատասխանության վերանայում:
* Նոր դասավանդման մեթոդների լրացում:

**Ակնկալվող արդյունքները.**

### Գործատուի պահանջներին համապատասխան ուսումնական պլանների ու ծրագրերի առկայություն, որը հնարավորություն կտա պատրաստել շուկայի պահանջներին համապատասխան զբոսաշրջության ոլորտի մասնագետներ:

### Գործատուի անմիջական մասնակցություն մասնագետների պատրաստման գործում:

### Ուսանողների կարիերայի ձեռք բերման հնարավորությունների մեծացում:

### Քոլեջի վարկանիշի բարձրացում:

### Քոլեջ-գործատու համագործակցության ամրապնդում:

**1.2. Աշխատանքային խումբի անդամները**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Անուն, ազգանուն** | **Կազմակերպության անվանումը, պաշտոնը** | **Կոնտակտային տեղեկատվություն** |
| 1. | Էմմա Պետրոսյան  | Շիրակի տարածաշրջանային պետական քոլեջի տնօրեն | Հեռ. +37494440074Էլ.փոստ.emmaaac@mail.ru |
| 2. | Արմինե Բաղդասրյան | Շիրակի տարածաշրջանային պետական քոլեջ-դասախոս | baghdasaryanarm@mail.ru+374 77985398 |
| 3. | Ալեքսան Տեր-Մինասյան | Գյումրիում Գերմանիայի Դաշնային Հանրապետության պատվավոր հյուպատոս,,Բեռլին,, հյուրանոցի գործադիր տնօրեն | info@berlinarthotel.am+374 312 5 76 59+ 374 55 408336 |
| 4. | Կարեն Բադիշյան | ՀՀ Շիրակի մարզպետարանի զարգացման ծրագրերի, զբոսաշրջության և վերլուծության բաժնի պետ | projects.analysis@mail.ru+374 *55381217* |
| 5. | Արթուր Նաջարյան | Գյումրու ,,Երտասարդական նախաձեռնությունների կենտրոն,, ՀԿ նախագահ | artur.najaryan@yic.am+ 374 55 858 307 |
| 6. | Նաիրա Գրիգորյան | ՍԹԵՅՇՆ ՍՊԸ Տնօրեն | stationgyumri@gmail.com+ 374 77863012 |

2. Մասնագետի մասնագիտական գործունեության բնութագիրը

Միջին մասնագիտական կրթության (ՄՄԿ) «Զբոսաշրջությու» մասնագիտության մասնագետի մասնագիտական գործունեության բնութագիրը տրվում է ըստ զբաղմունքների տեսակների և մասնագիտական պարտականությունների։

ՄՄԿ «Զբոսաշրջություն» մասնագիտությամբ մասնագետն իրականացնում է հետևյալ զբաղմունքները՝

1. Զբոսաշրջության ոլորտի ենթահամակարգերի հիմնական ծառայությունների կազմակերպում (ՓՄՁ դեպքում՝կառավարում),
2. Զբոսաշրջության ոլորտի ծառայությունների սպասարկում,
3. Զբոսաշրջության ոլորտի ծառայությունների իրացում,
4. Զբոսաշրջության ոլորտի ենթահամակարգերում համագործակցային միջավայրի ձևավորում,
5. Տուրիստական փաթեթների մշակում, վաճառք:

ՄՄԿ «Զբոսաշրջությու» մասնագիտությամբ մասնագետի մասնագիտական պարտականություններն են.

1. Զբոսաշրջության ոլորտի ենթահամակարգերի ծառայությունների կազմակերպում,
2. Զբոսաշրջիկների/հաճախորդների սպասարկում՝ ըստ ծառայության առանձնահատկության,
3. Կառավարչական կոմունիկացիայի ապահովում՝ վերադասի հետ աշխատանքներում և ենթակայությամբ տեղայնացնելու ընթացքում,
4. Հաճախորդների ներգրավման (այդ թվում՝ հետադարձ կապի) և ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումների իրականացում,
5. Զբոսաշրջային ենթահամակարգի ծառայությունների մշակում, ձևավորում՝ հյուրանոցային համալիրների, զբոսաշրջային ծառայությունների, փոխադրման, սննդի սպասարկման, մշակութային և այլ գործընկեր կազմակերպությունների հետ,
6. Կազմակերպության գործունեության ռազմավարական զարգացման միջոցառումների պլանավորում՝ ըստ ստորաբաժանումների գործառույթների, դրանց կատարման կազմակերպում:

Ստորև ներկայացվում է մշակված զբաղմունքի նկարագիրը.

|  |  |
| --- | --- |
| **Պաշտոնի /զբաղմունքի/ անվանումը** | [**Մասնագետ՝ զբոսաշրջային ծառայությունների**](http://mkuzak.am/images/2015_m_1015_01_5.pdf)  |
| **I. Դերը** | Զբոսաշրջության ոլորտի ենթահամակարգերի հիմնական ծառայությունների կազմակերպում (ՓՄՁ դեպքում՝կառավարում), սպասարկում, իրացում, աշխատանքների համակարգում, համագործակցային միջավայրի ձևավորում, մասնակցություն կազմակերպության ռազմավարության և գործողությունների պլանի մշակմանը։  |
| **II. Խնդիրների բնագավառները**  |
| **Խնդիրների բնագավառ 1.**  Զբոսաշրջության ոլորտի ենթահամակարգերի ծառայությունների կազմակերպում |
| **Աշխատանքային գործընթացը** | Կազմակերպում է զբոսաշրջիկի/հաճախորդի սպասարկման աշխատանքները զբոսաշրջային, կեցության, փոխադրման, սննդի, մշակութային և այլ զբոսաշրջային հետաքրքրություն ներկայացնող կազմակերպություններում, դրանց ենթակառույցներում։ Բաշխում է ծառայությունները սպասարկման կետերում, ուղղորդում և աջակցում է սպասարկող անձնակազմին, նրանց ծանոթացնում առաջադրված խնդիրներին, կատարվելիք գործառույթներին, յուրաքանչյուր աշխատակցի պարտականություններին ու լիազորություններին, զբոսաշրջիկների/հաճախորդների հետ շփման ու ծառայություններ մատուցելու կանոներին, հետևում աշխատանքների իրականացման բնականոն կատարմանը, կարգավորում ընթացիկ խնդիրներն ու իրավիճակային միջադեպերը, կրում է պատասխանատվություն իր տնօրինության գործառույթների և ստորաբաժանումների աշխատանքի արդյունավետության համար։  |
| **Կատարման չափանիշներ** | * ծառայությունները բաշխված են համապատասխան սպասարկման /մատուցման կետերում,
* սպասարկման կետերում աշխատանքները ընթանում են իրենց բնականոն հունով,
* սպասարկող անձնակազմին ներկայացված է աշխատանքային կանոնները,
* կազմակերպության ղեկավարության հանձնարարած սպասարկման որակական մակարդակն ու քանակական ցուցանիշները կատարված են:
 |
| **Խնդիրների բնագավառ 2.** Զբոսաշրջիկների/հաճախորդների սպասարկում՝ ըստ ծառայության առանձնահատկության |
| **Աշխատանքային գործընթացը** | Զբոսաշրջային կազմակերպությունում (գործակալություն)՝ նպաստում է զբասաշրջային արդյունքի մաս կազմող գործընկեր կազմակերպությունների հետ համագործակցության ձևավորմանը, պայմանագրերի կնքմանը, կազմակերպում է զբոսաշրջային փաթեթի բաղկացուցիչների սպասարկումը, դիմավորում, ծանոթացնում, ուղեկցում, կազմակերպում (սպասարկում) է երթուղին, կարգավորում է ընթացիկ խնդիրները, արձագանքում զբոսաշրջիկների կարիքներին.Հյուրանոցային համալիրներում՝ ապահովում է հիմնական ծառայությունների կազմակերպումը (սպասարկումը), կատարում հյուրերի մուտքի –ելքի հաշվառման, սենյակային ֆոնդի վարման և սպասարկման, համարների մաքրման և կարգավորման, սննի կազմակերպման, տրամադրման, լրացուցիչ և օժանդակ ծառայություններից օգտվելու հնարավորությունների, ինչպես նաև ապահովում դրանցից օգտվելու պատվերը։ Սննդի սպասարկման ծառայություններում՝ զբոսաշրջիկներին/հաճախորդներին տեղեկացնում է սննդի կազմակերպման և տրամադրման այլընտրանքային ծառայություններին, ծանոթացնում դրանց առանձնահատկություններին և պայմաններին, ապահովում դրանցից օգտվելու հնարավորությունները, կազմակերպում այցելությունը համապատասխան վայր կամ առաքումը՝ ըստ անհրաժեշտության։Փոխադրման ծառայություններում՝ զբոսաշրջիկներին/հաճախորդներին տեղակացնում է տեղափոխման հնարավոր միջոցների, դրանց երթուղիների պայմանների մասին տվյալներ, կատարում է ուղևորությունների ամրագրման, տրամադրման, ուղեկցման ծառայություն, կարգավորում ընթացիկ խնդիրները, կատարում վերջնավճարի փոխանցում։ Մշակութային ծառայություններում՝ տնօրինում է թանգարանների, ցուցասրահների, թատերական, համերգային և այլն մշակութային միջոցառումների ընթացիկ ցանկին, առաջարկում, ամրագրում, ուղեկցում է զբոսաշրջիկին կամ խմբին համապատասխան վայր, ծանոթացնում և տրամադրում համապատասխան ճանաչողական տեղեկատվություն։  |
| **Կատարման չափանիշներ**  | * գործում է գործընկեր կազմակերպությունների հետ համագործակցության , փոխադարձ ծառայությունների մատուցման մեխանիզմները,
* իրացվում են զբոսաշրջային փաթեթի բաղկացուցիչները ,
* զբոսաշրջիկների դիմավորումը, ուղեկցումը, տեղեկությունների տրամադրումը կատարվում է ըստ սահմանված գրաֆիկի, ընթացիկ խնդիրները և կարիքները կարգավորված են,
* հյուրանոցային հիմնական ծառայությունները տրամադրվում են ըստ հաճախորդի կարիքների,
* հյուրեի հետ շփման մթնոլորտը ապահովված է,
* համարային ֆոնդը կառավարվում է անխափան և չի առաջանում հյուրերի սպասարկմանը խոչնդոտող խնդիրներ,
* պահպանված են հյուր.համարների սպասարկվում են սանիտարահիգիենիկ ու անվտանգության նորերը,
* հյուրեը տեղեկացված են հյուրանոցի լրացուցիչ և օժանդակ ծառայությունների մասին, կարող են օգտվել սահմանված պայմաններին համապատասխան
* զբոսաշրջիկները/հյուրերը տեղեկացված են սննդի այլընտրանքներին,
* ապահովված է սննդի ծառայության տրամադրումը՝ ըստ պատվերի,
* զբոսաշրջիկը/հաճախորդը տեղեկացված է փոխադրման եղանակների, միջոցների, դրանց երթուղիների և պայմանների մասին,
* ապահովված է փոխադրման ծառայության տրամադրումը, հասանելիությունը՝ ըստ պատվերի,
* զբոսաշրջիկը/ հաճախորդը տեղեկացված է մշակութային հաստատությունների և իրեն հետաքրող ժամանակահատվածում առկա մշակութային միջոցառումների մասին,
* կազմակերպվում է այցելությունը մշակութային կազմակերպություն կամ միջոցառում՝ ըստ պատվերի,
* զբոսաշրջիկը/ հաճախորդը տեղեկատված է մշակութային կազմակերպության և (կամ) միջոցառման մասին ուշագրավ և իրեն հետաքրքրող տեղեկություններին,
* ցանակաց տեսակի ծառայությունների կազմակերպման և սպասարկման ընթացքում ապահովվում է անվտանգ սպասարկման նորմերը, կարվագորված են առաջացած խնդիրները,
* ցանակաց տեսակի ծառայությունների կազմակերպմանը զուգահեռ առաջարկվում է ժամանցային և հանգստի տարբերակներ
 |
| **Խնդիրների բնագավառ 3.** Կառավարչական կոմունիկացիայի ապահովում՝ վերադասի հետ աշխատանքներում և ենթակայությամբ տեղայնացնելու ընթացքում |
| **Աշխատանքային գործընթացը** | Կազմակերպում է զբոսաշրջային կազմակերպության նպատակներից ու գործառույթներից բխող խնդիրների ապահովումը՝ համապատախսան ենթահամակարգում, ստորաբաժանումում։ Ստանում է տարեկան և միջանկյալ միջոցառումների, սպասվելիք այցելությունների, և ընթացիկ պատվերների մասին հանձնարարականները, կատարում ճշգրտումներ, իրազեկում համապատասխան ենթակա ստորաբանաժաման աշխատակիցներին, գործողությունները բաշխում ըստ գործառույթների, անցկացնում ընդհանուր քննարկումներ և տեղեկատվության փոխանակման հանդիպումներ, ապահովում հանձնարարությունը կատարելու համար անհրաժեշտ զուգուհեռ և հաջորդական գործողությունների միջև կապը, և հաղորդակցումը պատախսանատու աշխատակիցների միջև։ Կազմակերպում է ինֆորմացիայի հետադարձ կապը և ընթացիկ ու վերջնական արդյունքների մասին տեղեկությունների շրջանառությունը, այնուհետև հասանելիությունը՝ վերադաս օղակին։  |
| **Կատարման չափանիշներ**  | * սահմանված է հստակ նպատակ և խնդիր,
* կատարված է վերադաս հանձնարարության և ակնկալվող արդյունքի մասին տեղեկության իջեցում համապատասխան թիմին,
* ապահովված է գործառույթների և տեղեկությունների միջև կապը, փոխանակության շղթան,
* կատարված է դեպի վերև հաշվետվության ու հետադարձ կապի ապահովման կոմունկացիան
 |
| **Խնդիրների բնագավառ 4.**  Հաճախորդների ներգրավման (այդ թվում՝ հետադարձ կապի) և ծառայությունների վաճառքի խթանման միջոցառումների իրականացում |
| **Աշխատանքային գործընթացը**  | Իրականացնում է զբոսաշրջիկների ներգրավման մշտական այցելությունների շահադրդման միջոցառումնեը՝ ըստ կազմակերպության քաղաքականության տարրերը։ Կազմակերպում է գովազդային տեղեկատվության տարածումը պոտենցիալ գնորդների շրջանում, մասնակցում ցուցահանդեսների, անցկացնում ֆլեշ մոբեր, հանդես գալիս հովանավորչական և բարեգործական միջոցառումներին, մշակում և կիրառում անհատական վաճառքի մեթոդը։ Պարբերաբար հավաքագրում և վերլուծում է զբոսաշրջիկների/հաճախորդների/այցելուների կարծիքները, դիտողությունները, առաջարկները, կարիքները և առաջարկում ռազմավարական մոտեցումների համապատասխանեցում։ Մշակում և կազմակերպում է զբոսաշրջիկների խրախուսման միջոցառումներ, սահմանում կրկնայցի զեղչեր, լրացուցիչ ծառայություններ և այլն: Փորձնական հմտությունների և դիտարկումների միջոցով մշակում և կազմակերպության ղեկավարությանն ու համապատասխան ստորաբաժանումներին է ներկայացնում զբոսաշրջիկների շարունակական այցելությունների շահադրդման եղանակներ: Իրականացնում է զբոսաշրջիկների հետ կոնտակտային կապեր հաստատելու գործընթացը և ապահովում է հետադարձ կապի առկայությունը:  |
| **Կատարման չափանիշներ** | * կիրառվում է կազմակերպության ու դրա ծառայությունների մասին տեղեկատվության հասանելիությունը զբոսաշրջիկների/հաճախորդ-ների շրջանում,
* ընտրված վաճառքի խթանման միջոցառումները դիպուկ են թիրախային խմբի համար, առաջացրել են հետաքրքրություն, ունեն գրավչություն,
* զբոսաշրջիկների/հաճախորդների առնվազն մեկ-քառորդը ցանկություն են հայտնում նորից այցելել և օգտվել կազմակերպության առաջարկած ծառայություններից,
* զբոսաշրջիկների/հաճախորդների ցանկություն-ները, տպավորությունները և բավարարվածության աստիճանը բացահայտված է,
* զբոսաշրջիկների/հաճախորդների կարիքները, առաջարկությունները, դիտողութունները պարբերաբար վերլուծված և հաշվի են առնված, ինչպես նաև կատարվել են շտկումները համապատասխան ստորաբաժինների (գործընկերների) աշխատանքներում,
* զբոսաշրջիկները մշտապես տեղեկացված են նոր ծառայությունների, զեղչերի և այլ հնարավորությունների մասին,
* զբոսաշրջիկները ստանում են բավարար պատասխաններ իրենց հնչեցրած հարցերին,
 |
| **Խնդիրների բնագավառ 5. Զբոսաշրջային ենթահամակարգի ծառայությունների մշակում, ձևավորում՝ հյուրանոցային համալիրների, զբոսաշրջային ծառայությունների, փոխադրման, սննդի սպասարկման, մշակութային և այլ գործընկեր կազմակերպությունների հետ** |
| **Աշխատանքային գործընթացը**  | Գործողությունները կազմակերպում է կազմակերպության ռազմավարության տեսլականին համապատասխան, գործունեության ժամանակ առաջնորդվում է դրանով` ապահովելով շահութաբերության ցուցանիշները, զարգացման նախանշված ուղղությունները: Մասնակցում և առաջարկներ է ներկայացնում կազմակերպության ռազմավարական ուղղությունների նախագծման աշխատանքներին: Ստանում է հանձնարարականներ վերադասից, մշտապես տեղեկացված է լինում կազմակերպության առաջիկա նպատակների վերաբերյալ: Պարբերաբար շփվում և տեղեկանում է ենթակա օղակում կամ հաճախորդների հետ աշխատանքում առաջացած կարիքների ու ակնկալիքների մաս։ Բոլոր ծառայությունները մշակում է զբոսաշրջիկների /հաճախորդների կարիքին համապատախսան։  |
| **Կատարման չափանիշներ**  | * ծառայությունների մատուցումը և սպասարկման գործունեությունը իրականացված է ըստ կազմակերպության ռազմավարության
* կատարված է վերադասի հանձնարարականները,
* վերլուծված և բացահայտված են զբոսաշրջիկների /հաճախորդների կարիքին, ակնկալիքները,
* ծառայությունները մշակվում, ձևավորվում և կազմակերպվում են զբոսաշրջիկների /հաճախորդների/այցելուների անհատական պատվերին համապատասխան,
* գործըկերների հետ հարաբերությունները պայմնագրային հիմունքներով է կազմակերված,
* գործարար հաղորդակցման և բանակցություններ վարելու տեխնոլոգիաները կիրառվում են։
 |
| **Խնդիրների բնագավառ 6.**  Կազմակերպության գործունեության ռազմավարական զարգացման միջոցառումների պլանավորում՝ ըստ ստորաբաժանումների գործառույթների, դրանց կատարման կազմակերպում |
| **Աշխատանքային գործընթացը**  | Մասնակցում է կազմակերպության ռազմավարական զարգացման պլանի մշակմանը, կատարում է ստորաբաժանման գործառույթների հետ կապված հետազոտություն, կանխատեսում, գործողությունների պլանի, միջոցառումների և ժամանակացույցի կազմում։ Ապահովում է դրանց տեղայմանցման աշխատանքները և կազմակերպում դրանց կատարումը՝ ըստ զբոսաշրջության համապատասխան ենթահամակարգի ու ստորաբաժանման ծառայությունների առանձնահատկությունների։ |
| **Կատարման չափանիշներ**  | * Զբոսաշրջային ենթահամակարգի գործառույթներին և միջոցառումների վերաբերող ռազմավարությունը մշակված է,
* սահմանված է գործողությունների պլանը, միջոցառումները, ժամանակացույցը, պատասխանատուները, ռիսկերը, ծախսերը (առկայության դեպքում)
* հաստատված գործողությունների պլանը տեղայնացված է՝ ըստ ստորաբաժանումների և գործըկներների գործառույթների,
* ապահովված է հետադարձ կապի մեխանիզմները։
 |
| **III.Պատասխանատվությունը****/անմիջական պատասխանատվության շրջանակ/** | * Մասնակցել կազմակերպության ռազմավարական զարգացման ծրագրի մշակմանը՝ ըստ իր լիազորությունների շրջանակի,
* մասնակցել գործընկերային միջավայրի ձևավորմանը,
* Կատարել զբոսաշրջային արդյունքի բաղկացուցիչների սպասարկում, իրացում,
* մասնակցել կազմակերպության կամ ստորաբաժանման անձնակազմի ձևավորման, հարմարեցման և զարգացման միջոցառուներին,
* Ապահովել զբոսաշրջիկներին (հաճախորդներին) պատշաճ մակարդակով սպասարկումը,
* Հետևողական լինել զբոսաշրջիկների/հաճախորդների բողոքների նկատմամբ և հարթել դրանք,
* Երաշխավորել ապահովության և անվտանգության բոլոր ընթացակարգերի պատշաճ կատարումը
* Դիմավորել, ձևակերպել և(կամ) ճանապարհել զբոսաշրջային/հաճախորդների խմբին կամ առանձին զբոսաշրջիկներին,
* Հետևել և ապահովել զբոսաշրջային խմբին շրջագայության ընթացքում մատուցվող ծառայությունների կատարումը,
* Հոգալ խմբի ֆիզիկական անվտանգության մասին` կատարելով այնպիսի գործողություններ, ինչպիսիք են առաջին օգնության ցուցաբերումը և արտակարգ իրավիճակներում անհապաղ էվակուացիաների կազմակերպումը,
* Պարբերական կապի մեջ լինել կազմակերպության ղեկավարության հետ
* Հաշվետու լինել անմիջական ղեկավարին
* Անհրաժեշտության դեպքում հանդես գալ կազմակերպության ղեկավարության անունից
 |
| **IV. Լեզուները** | Հայերեն` գերազանցԱռաջին օտար լեզու` B2Երկրորդ օտար լեզու` A2 |
| **V. Համակարգիչը** | * MS office՝ գերազանց
* Internet Explorer` գերազանց

Կարողանալ օգտագործել սոցիալական կայքերը մարքետինգի նպատակով |
| **VI. Գիտելիքների շրջանակ** | * Զբոսաշրջության ոլորտին վերաբերող ՀՀ օրենսդրություն
* Կառավարման հիմունքներ
* Հոգեբանության հիմունքներ
* Վաճառքի և շուկայաբանության հիմունքներ
* Զբոսաշրջության աշխարհագրություն
* Զբոսաշրջության սոցիոլոգիա
* Փոխադրման և տեղավորման միջոցների մասին
* Հայաստանի և այլ երկրներ ազգային տոներն ու հիշատակի օրերը
* Ազգերի առանձնահատկությունները
* Հյուրանոցների և ռեստորանների մասին
* Հասարակության հետ կապերի (PR) և գովազդի տեխնոլոգիաներ
* Կենսագործունեության անվտանգություն
* Աշխատանքային հարաբերություններ և էթիկա
 |
| **VII. Կարողությունները և հմտությունները** | * Հաղորդակցման գերազանց հմտություններ
* Տրամաբանական մտածողություն
* Հաշվետվություններ կազմելու կարողություններ
* Բարդ իրավիճակներում արագ կողմնորոշվելու կարողություն
* Ժամանակի կառավարում (սեփական և այլ անձանց ժամանակի կառավարում)
* Տեղեկատվության հետ ճիշտ աշխատելու ունակություն
* Գրասենյակային տեխնիկայի հետ աշխատելու հմտություն
* Աշխատանքի և աշխատակազմի նկատմամբ պատասխանատվության զգացում
 |
| **VIII. Անձի որակական հատկանիշներ** | Բազմակողմանի զարգացած,պարկեշտ, անկաշկանդ, պարտաճանաչ, պատասխանատու, կարգապահ, հաղորդակցվող, տեղեկացված, հարգալից, նորարար, նախաձեռնող, ընկերասեր: |

**3. Գործնական միջավայրի նկարագիրը դուալ ուսուցման իրականացման համար**

Դուա լուսուցման իրականացման դեպքում գործնական ուսուցումը կազմակերպվում և իրագործվում է ՄԿՈՒ հաստատություննում և կազմակերպությունում՝տեսական թեմաներն ուսումնասիրելուն զուգահեռ: Աշխատանքներն իրենց բնույթով նախատեսվում են որևէ զբոսաշրջության ոլորտի նախագծի հատվածի կամ դրա ամբողջական նմուշ օրինակի իրականացում։

Գործնական ուսուցումը ամբողջացնում է մասնագիտական բոլոր մոդուլները, ուսուցման գործընթացի բոլոր փուլերում: Պրակտիկ առաջադրանքները կարող են ներառել արդյունքներ մի քանի մոդուլներից, որոնց համադրությունը կհանդիսանա զբոսաշրջության ոլորտի որևէ նախագիծ։

Գործնական ուսուցման հիմնական նպատակն է սովորողների ձեռք բերած գիտելիքների պրակտիկ կիրառումը, դրանց գործնական բնույթ հաղորդելը, ամրապնդումը և կարողությունների ու հմտությունների ձևավորումը:

Գործնական ուսուցումը իրականացնելու համար Շիրակի տարածաշրջանային պետական քոլեջում, «Բեռլին» հյուրանոցում և ՍԹԵՅՇՆ տուրիստական գործակալությունում առկա են համապատասխան լսարաններ։

**3.1. Գործնական ուսուցման կազմակերպման և իրականացման նյութատեխնիկական բազայի նկարագրությունը**

Տուրիզմը կամ զբոսաշրջությունը ոլորտ է, որը շատ արագ է զարգանում և տեսականորեն չունի սահմաններ: Սա չափազանց հետաքրքիր բնագավառ է ,բայց տեսական գիտելիքները բավարար չեն մասնագիտության մեջ խորանալու և գործնական հմտություններ ձեռք բերելու համար. պետք է տեսական թեմաների ուսումնասիրումը զուգակցել գործնական/պրակտիկ աշխատանքների հետ, որոնք իրականացվելու են զբոսաշրջային ոլորտի կազմակերպություններում:

Դուալ ուսուցման նոր ձևը հնարավորություն է տալիս տեսական և գործնական ուսուցումները իրականացնել փոխկապակցված՝ կանխանշված նպատակին հասնելու համար։ Գործնական ուսուցման հիմնական նպատակն է սովորողների ձեռք բերած գիտելիքի կիրառումը, դրանց գործնական բնույթ հաղորդելը, ամրապնդումը և կարողությունների ու հմտությունների ձևավորումը, որոնք օգտագործելու են աշխատանքում։ Գործնական/պրակտիկ աշխատանքները կատարվելու են մասնագիտական բոլոր մոդուլներից, ուսուցման գործընթացի բոլոր փուլերում:

Գործնական/պրակտիկ աշխատանքներն իրականացնելու համար Շիրակի տարածաշրջանային պետական քոլեջում, գործատուների մոտ առկա են համապատասխան լսարաններ:

Քոլեջում նախատեսվում է դուալ ուսուցումով «Զբոսաշրջություն» մասնագիտության խմբի գործնական/պրակտիկ աշխատանքների համար մեկ լսարան՝ համակարգիչ, համացանց, պրոյեկտոր, էլեկտրոնային գրատախտակ, գրատախտակ, քարտեզներ /ընդհանուր և տեղանքների/, երթուղիների սխեմաներ, գովազդային բուկլետներ:

Գործատուների մոտ նախատեսվում է դուալ ուսուցումով խմբի գործնական/ պրակտիկ աշխատանքների համար տրամադրել լսարան`

* համակարգիչ, համացանց, պրոյեկտոր, գրատախտակ, քարտեզներ /ընդհանուր, տեղանքի/, երթուղիների սխեմաներ, գովազդային բուկլետներ, կողմնացույց, հեռադիտակ, պայմանական նշաններ, դեղորայքի տուփ, ուսումնական նյութեր, աշխատանքային ձևանմուշներ, ընթացակարգեր:

«Զբոսաշրջության ծառայությունների մատուցման» ապագա մասնագետներն դուալ համակարգով ուսուցման դեպքում իրենց պրակտիկ աշխատանքները կատարելիս մասնակցելու են տուրիստական ընկերության կողմից կազմվող երթուղիների մշակման և փորձարկման գործընթացներին: Իրականացվում են ավտոարշավներ, քայլարշավներ, ոտքով էքսկուրսիաներ, հեծանվավազք, փառատոններ:

Հյուրանոցային տնտեսության սենյակները ապահովված են շուրջօրյա սառը, տաք ջրամատակարարումով, ջեռուցումով, գործում է օդափոխման համակարգ, ավտոմատացված կապի միջոցներ, ընդհանուր էլեկտրասնուցում, հրդեհայի և անվտանգության ազդանշաններ, հյուրերի, նրանց և հյուրանոցի գույքի պաշտպանություն և համապատասխան ձևակերպումների կատարման կանոնագրեր, ձևաթղթեր, ավտոկայանատեղ, կանաչ գոտի, համաժողովները անցկացնելու հարմարություններ:

Հյուրանոցային տնտեսությունում մատուցվում են տարբեր ծառայություններ. Հյուրերի ընդունում և տեղավորում, բանալիների հանձնում և ընդունում, հաշիվների կազմում, անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրում, զանգերին պատասխանելու և հաղորդագրություններ փոխանցելու գործառույթներ:

* Սենյակների մաքրություն, սպիտակեղենի և հիգիենայի այլ պարագաների առկայություն
* Սննդի կազմակերպման համար առկա է՝ բար, ռեստորան
* Տրամադրվում է տուրիստական ծառայություններ` քայլարշավ, քաղաք տուրեր, տուրեր ՀՀ տարածքում և այլն:

Միջավայրը մաքուր պահելու անհրաժեշտ պայմանները ապահովված են:

Տուրիստական ընկերոըթյունում և հյուրանոցային համալիրներում յուրաքանչյուրի անվտանգությունն ապահովված է:

Լսարանում յուրաքանչյուր օր կատարվում է հատակի և աշխատատեղերի խոնավ մաքրում, իսկ դասընթացից առաջ կատարվում է լիարժեք օդափոխություն, ընդմիջումներին և դասընթացի վերջում՝ միջանցիկ օդափոխություն:

Առաջին օգնության պարագաներ՝

* Կպչուն վիրակապերի կոմպլեկտ,
* Էլաստիկ վիրակապ,
* Մառլյայի վիրակապ,
* Մառլյայի տամպոններ,
* Հեմոստատ,
* Վիրակապի մկրատ,
* Էլեկտրոնային ջերմաչափ,
* Արյան ճնշման չափիչ սարք,
* Պատգարակ,
* Ստետոսկոպ,
* Անուշադր (նաշադիր),
* Ժգուտ, գոտի, ամրագոտի,
* Տախտավանդներ (շինա կոտրվածքների ամրացման):

4. **ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ՊԼԱՆ ԵՎ ՄՈԴՈՒԼԱՅԻՆ ԾՐԱԳՐԵՐ**

Պատրաստվող մասնագետի մասնագիտական գործունեության բնութագրի հիման վրա վերանայվել և մշակվել են մասնագիտության ուսումնական պլանը և մոդուլային ծրագրերը: Վերանայված տարբերակը ներկայացվել է նաև անկախ զբոսաշրջության ոլորտի փորձագետի կարծիքի: Ստացված կարծիքը քննարկվել և համաձայնության դեպքում ներառվել է ծրագրում: Քննարկման ընթացքում հաշվի ե նառնվել տարածաշրջանի առանձնահատկությունները և առկա գործատուների կարիքները աշխատուժի վերաբերյալ:

Արդյունքում ստացված ուսումնական պլանը, ժամանակացույցը և մոդուլային ծրագրերը ներկայացված են **Հավելված 1-ում**:

**5. ԿԱՏԱՐՎԱԾ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՀԻՄՆԱՎՈՐՈՒՄ**

Համատեղ աշխատելով գործատուների և համապատասխան մոդուլներ դասավանդող դասախոսների հետ, հիմք ընդունելով ուսուցման դուալ համակարգի առանձնահատկությունները, ինչպես նաև ծրագրին մասնակից գործատուների աշխատանքային պայմանները հատուկ և ընդհանուր մասնագիտական մոդուլներում առանձնացվել են գործնական ուսուցման ժամեր, որոնք իրականացվելու են զբոսաշրջային ոլորտի կազմակերպություններում։ Ելնելով վերոհիշյալ պահանջներից ուսումնական պլանում կատարվել են հետևյալ կառուցվածքային վերադասավորումները:

Գործող պետական կրթական չափորոշիչով նախատեսված 20 շաբաթ պրակտիկաներին հատկացված ժամաքանակը (20×36=720 ժամ) բաշխվել է ընդհանուր և հատուկ մասնագիտական համապատասխան մոդուլների միջև: Հարցը կայանում է նրանում, որ դուալ համակարգի դեպքում պրակտիկաների առանձնացումը զուտ պայմանական է և այդ նպատակով պետական կրթական չափորոշչով առանձնացված ժամանքանակը օգտագործվելու է աշխատատեղում գործնական ուսուցման ընթացքում:

 Գործատուների պահանջով իրականացվելու է սեմինար ուսուցում, որի նպատակն է կազմակերպել հանդիպում-քննարկումներ ոլորտի տարբեր մասնագետների հետ:

**5.1. Ավելացված մոդուլներ**

* «Օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպում» հաշվի առնելով, որ զբոսաշրջության ոլորտում կարևոր է լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպում` հաշվի առնելով զբոսաշրջիկ/հաճախորդի նախասիրությունները, գործատուների պահանջն է ավելացնել օժանդակ և լրացուցիչ ծառայությունների կազմակերպում մոդուլը:
* «Միջոցառումների կազմակերպում և սպասարկում հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում» հաշվի առնելով, որ հյուընկալության ոլորտը առանցք է հանդիսանում միջոցառումների կազմակերպումը և սպասարկումը գործատուների պահանջն է ավելացնել Միջոցառումների կազմակերպում և սպասարկում հյուրանոցներում և զբոսաշրջային համալիրներում մոդուլը:
* «Արշավների կազմակերպում», « Ճանապարհային երթևեկության անվտանգության ապահովում» - արշավների կազմակերպումը և Ճանապարհային երթևեկության անվտանգության ապահովման տեխնոլոգիաների ավելի բարձր որակի աշխատանք, որը կազմակերպությունների առաջընթացի նախապայմանն է:
* «Մասնագիտական հաղորդակցում 2-րդ օտար լեզվով (ռուսաց լեզու)» հաշվի առնելով, որ զբոսաշրջային կազմակերպությունները աշխատում են արտասահմանյան պատվիրատուների և զբոսաշրջիկների հետ, ինչպես նաև Շիրակի մարզում` մասնաորապես Գյումրի քաղաքում շատ են ռուս զբոսաշրջիկները, ապա գործատուների պահանջն է ավելացնել մասնագիտական հաղորդակցում 2-րդ օտար լեզվով` ռուսաց լեզու մոդուլը:
	1. **Փոփոխված մոդուլներ**
* «Կիրառական տնտեսագիտություն և գործարար հմտություններ»
* «Մարքեթինգային հմտություններ»
* «Կառավարման (մենեջմենթի) ընդհանուր կարողություններ»
* «Գործարար հաղորդակցման հմտություններ»
* «Կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարում»
* «Զբոսաշրջային ռեսուրսներ»
* «Հյուրանոցների, զբոսաշրջային համալիրների և համարների տեսակները և դասակարգումը»
* «Հասարակական սննդի կազմակերպման ծառայություններ»
* «Փոխադրման ծառայությունները զբոսաշրջության մեջ»
* «Զբոսաշրջային փաթեթի մշակում»
* «Զբոսաշրջային փաթեթի ներկայացումը համապատասխան գործակալներին, զբոսաշրջային գործակալներին, զբոսաշրջային փաթեթի բարելավում և իրացում»

Այս մոդուլներում կատարվել է ժամերի փոփոխություն հաշվի առնելով մոդուլների մասնագիտական կարևորությունը և բարդությունը: